

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Tinjauan Perusahaan

##### 1. Profil Perusahaan

Kantor pos Indonesia cabang pusat pamekasan merupakan penyedia jasa yang bergerak di bidang logistik yang memberikan layanan jasa dengan memberikan fasilitas terhadap kemudahan dan kenyamanan untuk masyarakat yang membutuhkan misalnya melayani pembayaran listrik, air, pajak, asuransi dan jasa lainnya secara online. Dengan mempunyai jaringan yang sangat luas hingga 4.800 kantor pos online dan jumlah titik layanan mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, agen pos, dan lain lain.

##### 2. Misi Perusahaan

- Memberikan solusi layanan logistik *e-commerce* yang kompetitif
- Menjalankan fungsi designated operator secara profesional dan kompetitif
- Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital
- Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif

##### 3. Visi Perusahaan

- Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan

##### 4. Motto

Adapun berikut adalah motto yang selalu dilandaskan oleh kantor pos cabang pusat pamekasan dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan adalah “Tepat Waktu Setiap Waktu”

## 4.2 Pengumpulan Data

### 4.2.1 Identifikasi Atribut Pada Kuisisioner

Hasil identifikasi ini diperoleh dari wawancara kepada pihak kantor pos dan responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Tabel 4.1 Hasil Identifikasi Atribut Konsumen

| No                            | Atribut   |
|-------------------------------|---|
| <b>Tangible (bukti fisik)</b> |   |
| 1                             | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)   |
| 2                             | Tersedia layanan <i>Wifi</i> untuk pelanggan  |
| 3                             | Terdapat fasilitas yang disediakan (toilet & musholla)  |
| 4                             | Tersedia media informasi baik cetak maupun visual   |
| 5                             | Temperature ruang tunggu yang baik (ac,kipas dll)   |
| 6                             | Kebersihan dan kenyamanan suasana didalam kantor pos seperti tidak adanya sampah (ruang tunggu)   |
| 7                             | Tata letak ruangan yang rapi dan nyaman dalam kantor pos  |
| 8                             | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$   |
| 9                             | Jenis pengiriman yang lengkap (layanan domestic, internasional,standar)   |
| 10                            | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang)                   |
| 11                            | Kualitas tempat duduk yang nyaman (bantalan empuk,memiliki sandaran)  |
| 12                            | $\geq 50$ kapasitas tempat parkir mobil yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir  |
| 13                            | $\geq 100$ kapasitas tempat parkir motor yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir   |
| 14                            | Tersedia informasi keluhan pada kantor pos yang mengalami kesalahan pengiriman maupun penerimaan (website,email,telepon,facebook,twitter,sms) |
| 15                            | Penampilan kurir pengirim barang yang rapi dan menarik (memakai seragam dan bersepatu)  |

| <b>Reliability (kehandalan)</b>      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>16</b>                            | Karyawan yang bersikap ramah dan memberikan solusi kepada pelanggan tiap ada keluhan maupun pelayanan        |
| <b>17</b>                            | Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab keluhan dan pelayanan pelanggan                      |
| <b>18</b>                            | Karyawan bersikap jujur dan terpercaya dalam melayani pelanggan  |
| <b>19</b>                            | Sistem antrian yang cepat pada pelayanan yang diberikan (sesuai dengan jenis pengiriman)                     |
| <b>20</b>                            | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima  |
| <b>21</b>                            | Jam operasional kantor pos yang sesuai   |
| <b>22</b>                            | Kemudahan pelanggan dalam melakukan keluhan pada kantor pos  |
| <b>23</b>                            | Terdapat antrian khusus terhadap pelayanan pengiriman  |
| <b>24</b>                            | Terdapat antrian khusus terhadap keluhan pelanggan   |
| <b>25</b>                            | Kesesuaian penerima barang yang terdapat pada informasi pengirim dan penerima (nama,alamat,jenis pengiriman) |
| <b>26</b>                            | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)                         |
| <b>27</b>                            | Terdapat nomer resi yang memudahkan untuk keluhan pelanggan (pelacakan barang)                               |
| <b>28</b>                            | Kantor pos menyediakan layanan jasa keuangan (pospay,penyaluran dana,kemitraan bank,asuransi)                |
| <b>29</b>                            | Barang yang dikirim/diterima tidak mengalami kerusakan,hilang maupun cacat kemasan                           |
| <b>Responsiveness (daya tanggap)</b> |  |
| <b>30</b>                            | Kemampuan dan kemauan kantor pos untuk membantu keluhan dan pengiriman                                       |
| <b>31</b>                            | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)                                      |
| <b>32</b>                            | karyawan memberikan pelayanan total sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pelanggan                        |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>33</b>                  | Pengetahuan karyawan mengenai produk layanan pengiriman   |
| <b>34</b>                  | Daya tanggap yang cepat oleh petugas terhadap penanganan kesalahan pelayanan (pengirim barang dan penerima barang)            |
| <b>35</b>                  | Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pengiriman/penerima bermasalah (via telfon,sms,whatsapp) |
| <b>36</b>                  | Karyawan selalu mengawali dan mengakhiri kata kata yang sopan (selamat pagi,terimakasih,mohon maaf)                           |
| <b>Assurance (jaminan)</b> |   |
| <b>37</b>                  | Pelanggan merasa aman saat dilayani oleh karyawan   |
| <b>38</b>                  | Keterampilan karyawan dalam bekerja tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan  |
| <b>39</b>                  | Harga yang diberikan sesuai dengan ukuran pengiriman (jarak,bobot barang,jenis pengiriman)                                    |
| <b>40</b>                  | Karyawan bersikap jujur agar dapat dipercaya oleh pelanggan   |
| <b>41</b>                  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang                            |
| <b>Emphaty (empati)</b>    |   |
| <b>42</b>                  | Karyawan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan  |
| <b>43</b>                  | Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan   |
| <b>44</b>                  | Kantor pos memberikan pelayanan personal/khusus kepada setiap pelanggan yang berkebutuhan                                     |

Pada tabel 4.1 menjelaskan tentang apa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor pos. data ini diperoleh dari hasil wawancara terbuka serta kuisioner kano yang menggunakan dimensi sevqual terhadap pelanggan yang sudah menggunakan pelayanan ini.

### 4.3 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah minimum sampel untuk penelitian menggunakan persamaan *Bernoulli*. Penggunaan metode ini dikarenakan jumlah populasi dari pengguna kantor pos cabang pusat pamekasan yang tidak pasti. Dalam menentukan penentuan jumlah responden dilakukan penyebaran pertama sebanyak 30 responden dan yang kembali sebanyak 30 maka dapat disimpulkan :

$$P = \frac{28}{30} = 0.93 \text{ dan } q = 1 - 0.93 = 0.07$$

$$N \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times p \times q}{e^2}$$

Dimana :

N = Jumlah sampel

A = Tingkat keyakinan (95%)

Z ( $\alpha/2$ ) = Nilai Distribusi normal (1,96)

e = Tingkat kesalahan (10%)

p = Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q = Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah (1-p)

Pada persamaan yang digunakan dapat digunakan dapat diasumsikan untuk p = 93% maka proporsi yang tidak dapat diolah adalah q = 7% karena pengisian kuisisioner didampingi untuk data lebih akurat, untuk nilai distribusi normal adalah  $Z_{\alpha/2} = 1,96$  dan tingkat kesalahan merupakan 10%. Berikut perhitungannya :

A = 95%

Z ( $\alpha/2$ ) = 1,96

e = 10%

p = 0,93

q = 0,07

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,93)(0,07)}{0,01^2}$$

$$N = 100 \text{ responden}$$

#### 4.4 Deskripsi karakteristik identitas responden

##### 1. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin pelanggan dapat terlihat prosentase antara laki-laki > daripada perempuan artinya selama penelitian berlangsung laki-laki lebih dominan melakukan penggunaan pelayanan kantor pos tersebut.

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | Jumlah responden | Prosentase |
|---------------|------------------|------------|
| Laki-laki     | 76               | 76%        |
| Perempuan     | 24               | 24%        |

##### 2. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan data tabel dibawah dijelaskan bahwa wiraswasta paling tinggi nilai nya daripada yang lainnya dari segi jenis pekerjaan. Itu membuktikan banyak wiraswasta penjual online dan lainnya yang menggunakan pelayanan tersebut sebesar 39%

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis pekerjaan   | Jumlah responden | Prosentase |
|-------------------|------------------|------------|
| Pelajar/mahasiswa | 8                | 8%         |
| Pegawai/PNS       | 7                | 7%         |
| Karyawan swasta   | 22               | 22%        |
| Wiraswasta        | 39               | 39%        |
| Ibu rumah tangga  | 6                | 6%         |
| Pensiunan         | 18               | 18%        |

##### 3. Berdasarkan jenjang Pendidikan terakhir

Bagian ini menjelaskan pengguna pelayanan kantor pos berdasarkan jenjang pendidikan. Yang paling mendominasi pelayanan adalah jenjang Pendidikan S1 dimana sebesar 39%

Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Jenjang Pendidikan | Jumlah responden | Prosentase |
|--------------------|------------------|------------|
| SMP-SMA            | 35               | 35%        |
| S1                 | 39               | 39%        |
| S2                 | 18               | 18%        |
| S3                 | 8                | 8%         |

#### 4. Berdasarkan pelayanan jasa yang digunakan selain kantor pos

Bagian berdasarkan pelayanan jasa yang digunakan selain kantor pos. yang paling tinggi berdasarkan penelitian yang dilakukan responden lebih memilih pelayanan JNT yaitu sebesar 46%

Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pelayanan Selain Kantor Pos

| Pelayanan | Jumlah responden | Prosentase |
|-----------|------------------|------------|
| JNE       | 22               | 22%        |
| JNT       | 46               | 46%        |
| TIKI      | 32               | 32%        |

#### 5. Berdasarkan jenis pengiriman yang biasa digunakan

Berdasarkan jenis pengiriman pada kantor pos responden lebih memilih paket express sebesar 37% berdasarkan alasannya bahwa responden memilih paket tersebut yaitu pengiriman yang lebih cepat, terjamin dan murah.

Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pengiriman Digunakan

| Jenis pelayanan   | Jumlah responden | Prosentase |
|-------------------|------------------|------------|
| Pos express       | 37               | 37%        |
| Pos kilat         | 14               | 14%        |
| Pos jumbo ekonomi | 29               | 29%        |
| Pembayaran        | 12               | 12%        |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Asuransi | 8 | 8% |
|----------|---|----|

## 6. Berdasarkan usia

Berdasarkan usia yang dilakukan pada penelitian, usia jenjang 26-30 tahun yang lebih mendominasi pelayanan kantor pos yaitu sebesar 33 %

Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

| Umur (tahun) | Jumlah responden | Prosentase |
|--------------|------------------|------------|
| 15-20        | 13               | 13%        |
| 21-25        | 24               | 24%        |
| 26-30        | 33               | 33%        |
| >30          | 30               | 30%        |

## 4.5 Penyusunan Kuisioner

Kuisioner yang pertama digunakan adalah kuisioner tertutup. Responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Penyusunan ini berfungsi mengetahui dari hasil wawancara kepada beberapa responden pada proses pengumpulan data. Kuisioner ini menggunakan skala likert 1-5 sehingga terdapat 2 kuisioner yaitu : (lampiran 1)

### a. Kuisioner *servqual* (*service quality*)

Kuisioner pertanyaan mengenai layanan yang diharapkan, dengan kinerja yang diberikan serta kepentingan yang dibutuhkan pada pengguna layanan kantor pos pamekasan

### b. Kuisioner *Kano model*

Kuisioner kano berisi pertanyaan mengenai functional dan disfuncyional dengan menggunakan atribut yang sama pada kuisioner *servqual*



#### 4.6 Penyebaran Kuisioner I / *Pilot Test*

Pada penyebaran kuisioner pertama/*pilot test* dilakukan dengan memberikan kepada 30 responden awal yang artinya merupakan versi kecil dari sebuah penelitian yang dilakukan atau dapat dikatakan suatu percobaan yang dilaksanakan untuk persiapan studi yang besar, setelah itu melakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap kuisioner yang diberikan berada pada lampiran 2 yaitu *servqual* dengan menentukan jenis harapan, kinerja dan kepentingan oleh pelanggan. Setelah itu penyebaran kuisioner kano berfungsi untuk melihat setiap atribut termasuk dalam dimensi *Attractive, one dimensional dan must be*, yang terakhir kuisioner kansei digunakan untuk mendapatkan seberapa penting emosional pelanggan dari atribut yang telah ditentukan. Uji validitas memastikan bahwa kuisioner yang dibuat dapat mengetahui kualitas dan seberapa baik responden dapat memahami kuisioner tersebut. Setelah dinyatakan valid dan reliabel maka dilakukan penyebaran kuisioner kembali sesuai dengan sampel yang dibutuhkan.

#### 4.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas

##### 4.7.1 Kuisioner *Servqual*

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi mengukur valid tidaknya kuisioner. Prosesnya dilakukan pengujian per atribut sehingga dapat dikatakan valid apabila R hitung lebih besar nilainya dari pada R tabel. Dalam proses uji validitas ini menggunakan software SPSS terdapat pada lampiran 2

Hasil pengujian validitas sampel sebanyak  $N=30$  dan  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh nilai *d/degree of freedom* =  $n-2$  sehingga nilainya 28. Didapatkan R tabel dalam ketentuan yang sudah ada sebesar 0.361. berikut hasil pengujian menggunakan *software* SPSS.

- Contoh : Pada atribut (T1) penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu) nilai pengujian pada SPSS

mendapatkan nilai R hitung harapan  $0.511 >$  dari nilai R tabel yang ditentukan yaitu 0.361, maka dapat dikatakan atribut tersebut valid.

Tabel 4.8 Uji validitas Terhadap Servqual

| No                     | Atribut   | R hitung harapan | R hitung kinerja | R tabel | Keterangan |
|------------------------|---|------------------|------------------|---------|------------|
| Tangible (bukti fisik) |   |                  |                  |         |            |
| 1                      | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)   | 0.511            | 0.390            | 0.361   | VALID      |
| 2                      | Tersedia layanan <i>Wifi</i> untuk pelanggan  | 0.453            | 0.459            | 0.361   | VALID      |
| 3                      | Terdapat fasilitas yang disediakan (toilet & musholla)  | 0.590            | 0.732            | 0.361   | VALID      |
| 4                      | Tersedia media informasi baik cetak maupun visual   | 0.527            | 0.549            | 0.361   | VALID      |
| 5                      | Temperature ruang tunggu yang baik (ac,kipas dll)   | 0.456            | 0.510            | 0.361   | VALID      |
| 6                      | Kebersihan dan kenyamanan suasana didalam kantor pos seperti tidak adanya sampah (ruang tunggu)                             | 0.448            | 0.476            | 0.361   | VALID      |
| 7                      | Tata letak ruangan yang rapi dan nyaman dalam kantor pos  | 0.534            | 0.519            | 0.361   | VALID      |
| 8                      | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$   | 0.502            | 0.468            | 0.361   | VALID      |
| 9                      | Jenis pengiriman yang lengkap (layanan domestic, internasional, standar)  | 0.379            | 0.494            | 0.361   | VALID      |
| 10                     | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang) | 0.644            | 0.591            | 0.361   | VALID      |
| 11                     | Kualitas tempat duduk yang nyaman   | 0.694            | 0.723            | 0.361   | VALID      |

|                          |   |       |       |       |       |
|--------------------------|---|-------|-------|-------|-------|
|                          | (bantalan empuk,memiliki sandaran)  |       |       |       |       |
| 12                       | ≥ 50 kapasitas tempat parkir mobil yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir   | 0.361 | 0.565 | 0.361 | VALID |
| 13                       | ≥100 kapasitas tempat parkir motor yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir   | 0.383 | 0.445 | 0.361 | VALID |
| 14                       | Tersedia informasi keluhan pada kantor pos yang mengalami kesalahan pengiriman maupun penerimaan (website,email,telepon,facebook,twitter,sms) | 0.635 | 0.594 | 0.361 | VALID |
| 15                       | Penampilan kurir pengirim barang yang rapi dan menarik (memakai seragam dan bersepatu)  | 0.420 | 0.441 | 0.361 | VALID |
| Reliability (kehandalan) |   |       |       |       |       |
| 16                       | Karyawan yang bersikap ramah dan memberikan solusi kepada pelanggan tiap ada keluhan maupun pelayanan   | 0.614 | 0.569 | 0.361 | VALID |
| 17                       | Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab keluhan dan pelayanan pelanggan   | 0.654 | 0.575 | 0.361 | VALID |
| 18                       | Karyawan bersikap jujur dan terpercaya dalam melayani pelanggan   | 0.555 | 0.759 | 0.361 | VALID |
| 19                       | Sistem antrian yang cepat pada pelayanan yang diberikan (sesuai dengan jenis pengiriman)  | 0.570 | 0.708 | 0.361 | VALID |
| 20                       | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima   | 0.416 | 0.488 | 0.361 | VALID |
| 21                       | Jam operasional kantor pos yang sesuai  | 0.391 | 0.620 | 0.361 | VALID |
| 22                       | Kemudahan pelanggan dalam melakukan   | 0.380 | 0.414 | 0.361 | VALID |

|                               |  |       |       |       |       |
|-------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
|                               | keluhan pada kantor pos  |       |       |       |       |
| 23                            | Terdapat antrian khusus terhadap pelayanan pengiriman  | 0.538 | 0.793 | 0.361 | VALID |
| 24                            | Terdapat antrian khusus terhadap keluhan pelanggan   | 0.401 | 0.471 | 0.361 | VALID |
| 25                            | Kesesuaian penerima barang yang terdapat pada informasi pengirim dan penerima (nama,alamat,jenis pengiriman) | 0.643 | 0.784 | 0.361 | VALID |
| 26                            | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)                         | 0.407 | 0.642 | 0.361 | VALID |
| 27                            | Terdapat nomer resi yang memudahkan untuk keluhan pelanggan (pelacakan barang)                               | 0.728 | 0.720 | 0.361 | VALID |
| 28                            | Kantor pos menyediakan layanan jasa keuangan (pospay,penyaluran dana,kemitraan bank,asuransi)                | 0.428 | 0.362 | 0.361 | VALID |
| 29                            | Barang yang dikirim/diterima tidak mengalami kerusakan,hilang maupun cacat kemasan                           | 0.645 | 0.761 | 0.361 | VALID |
| Responsiveness (daya tanggap) |  |       |       |       |       |
| 30                            | Kemampuan dan kemauan kantor pos untuk membantu keluhan dan pengiriman                                       | 0.620 | 0.651 | 0.361 | VALID |
| 31                            | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)                                      | 0.380 | 0.597 | 0.361 | VALID |
| 32                            | karyawan memberikan pelayanan total sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pelanggan                        | 0.699 | 0.704 | 0.361 | VALID |
| 33                            | Pengetahuan karyawan mengenai produk layanan pengiriman  | 0.649 | 0.801 | 0.361 | VALID |
| 34                            | Daya tanggap yang cepat oleh petugas   | 0.578 | 0.704 | 0.361 | VALID |

|                     |   |       |       |       |       |
|---------------------|---|-------|-------|-------|-------|
|                     | terhadap penanganan kesalahan pelayanan (pengirim barang dan penerima barang)   |       |       |       |       |
| 35                  | Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pengiriman/penerima bermasalah (via telfon,sms,whatsapp) | 0.452 | 0.617 | 0.361 | VALID |
| 36                  | Karyawan selalu mengawali dan mengakhiri kata kata yang sopan (selamat pagi,terimakasih,mohon maaf)                           | 0.529 | 0.558 | 0.361 | VALID |
| Assurance (jaminan) |   |       |       |       |       |
| 37                  | Pelanggan merasa aman saat dilayani oleh karyawan   | 0.423 | 0.680 | 0.361 | VALID |
| 38                  | Keterampilan karyawan dalam bekerja tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan  | 0.599 | 0.810 | 0.361 | VALID |
| 39                  | Harga yang diberikan sesuai dengan ukuran pengiriman (jarak,bobot barang,jenis pengiriman)                                    | 0.614 | 0.714 | 0.361 | VALID |
| 40                  | Karyawan bersikap jujur agar dapat dipercaya oleh pelanggan   | 0.518 | 0.659 | 0.361 | VALID |
| 41                  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang                            | 0.416 | 0.424 | 0.361 | VALID |
| Emphaty (empati)    |   |       |       |       |       |
| 42                  | Karyawan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan  | 0.763 | 0.726 | 0.361 | VALID |
| 43                  | Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan   | 0.651 | 0.495 | 0.361 | VALID |
| 44                  | Kantor pos memberikan pelayanan   | 0.685 | 0.381 | 0.361 | VALID |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | personal/khusus kepada setiap pelanggan yang berkebutuhan |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

## 2. Uji reliabilitas

Pada proses uji reliabilitas berfungsi sebagai indikator dari variable. Ditakatan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan kusioner konsisten yang artinya pernyataan tersebut tidak berubah-ubah sehinggann reliabel jika *Cronbach alpha* > 0,6. Dalam pengujiannya sama menggunakan *software* SPSS yang terdapat pada lampiran 2

- Contoh : pada hasl uji nilai reliabel harapan mendapatkan nilai 0.940 > dari nilai kritis yang ditentukan 0.6 maka dikatakan pengujian tersebut *reliabel*

Tabel 4.9 Uji Reliabel Servqual

| Hasil Uji | Nilai Alpha | Nilai Kritis | Keterangan      |
|-----------|-------------|--------------|-----------------|
| Harapan   | 0.940       | 0.6          | <i>Reliabel</i> |
| Kinerja   | 0.957       | 0.6          | <i>Reliabel</i> |

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui secara keseluruhan nilai *reliabel* pad aatribut bagian harapan dan kinerja. Dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha* nya lebih besar dari nilai kritis 0.6 yang didapatkan dari pengujian spss

### 4.7.2 Kuisiomer Kano

#### 1. Uji Validasi Kano Model

Uji validitas berfungsi mengukur valid tidaknya kuisiomer. Prosesnya dilakukan pengujian per atribut sehingga dapat dikatakan valid apabila R hitung lebih besar nilainya dari pada R tabel. Dalam proses uji validitas ini menggunakan software SPSS.

Hasil pengujian validitas sampel sebanyak N=30 dan  $\alpha = 5\%$  maka diperoleh nilai *d/degree of freedom* = n-2 sehingga nilainya 28. Didapatkan

R tabel sebesar 0.361. berikut hasil pengujian menggunakan *software* SPSS terdapat pada lampiran 2

- Contoh : pada atribut T1 hasil uji R hitung functional mendapatkan nilai  $0.418 > \text{nilai R tabel } 0.361$  maka keputusannya dapat dikatakan valid

Tabel 4.10 Uji Validasi Kano Model

| No                     | Atribut   | R hitung functional | R hitung disfunctional | R tabel | Keterangan |
|------------------------|---|---------------------|------------------------|---------|------------|
| Tangible (bukti fisik) |   |                     |                        |         |            |
| 1                      | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)                       | 0.418               | 0.438                  | 0.361   | VALID      |
| 2                      | Tersedia layanan Wifi untuk pelanggan   | 0.524               | 0.508                  | 0.361   | VALID      |
| 3                      | Terdapat fasilitas yang disediakan (toilet & musholla)  | 0.761               | 0.578                  | 0.361   | VALID      |
| 4                      | Tersedia media informasi baik cetak maupun visual   | 0.797               | 0.750                  | 0.361   | VALID      |
| 5                      | Temperature ruang tunggu yang baik (ac,kipas dll)   | 0.450               | 0.768                  | 0.361   | VALID      |
| 6                      | Kebersihan dan kenyamanan suasana didalam kantor pos seperti tidak adanya sampah (ruang tunggu) | 0.554               | 0.762                  | 0.361   | VALID      |
| 7                      | Tata letak ruangan yang rapi dan nyaman dalam kantor pos  | 0.837               | 0.575                  | 0.361   | VALID      |
| 8                      | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$                                   | 0.454               | 0.441                  | 0.361   | VALID      |
| 9                      | Jenis pengiriman yang lengkap   | 0.420               | 0.549                  | 0.361   | VALID      |

|                          |  |       |       |       |       |
|--------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
|                          | (layanan domestic, internasional, standar)   |       |       |       |       |
| 10                       | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang)                        | 0.541 | 0.601 | 0.361 | VALID |
| 11                       | Kualitas tempat duduk yang nyaman (bantalan empuk, memiliki sandaran)  | 0.459 | 0.744 | 0.361 | VALID |
| 12                       | $\geq 50$ kapasitas tempat parkir mobil yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir   | 0.630 | 0.518 | 0.361 | VALID |
| 13                       | $\geq 100$ kapasitas tempat parkir motor yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir  | 0.520 | 0.777 | 0.361 | VALID |
| 14                       | Tersedia informasi keluhan pada kantor pos yang mengalami kesalahan pengiriman maupun penerimaan (website, email, telepon, facebook, twitter, sms) | 0.552 | 0.641 | 0.361 | VALID |
| 15                       | Penampilan kurir pengirim barang yang rapi dan menarik (memakai seragam dan bersepatu)   | 0.468 | 0.588 | 0.361 | VALID |
| Reliability (kehandalan) |  |       |       |       |       |
| 16                       | Karyawan yang bersikap ramah   | 0.367 | 0.411 | 0.361 | VALID |



|    |  |       |       |       |       |
|----|--|-------|-------|-------|-------|
|    | dan memberikan solusi kepada pelanggan tiap ada keluhan maupun pelayanan                                     |       |       |       |       |
| 17 | Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab keluhan dan pelayanan pelanggan                      | 0.413 | 0.694 | 0.361 | VALID |
| 18 | Karyawan bersikap jujur dan terpercaya dalam melayani pelanggan  | 0.407 | 0.710 | 0.361 | VALID |
| 19 | Sistem antrian yang cepat pada pelayanan yang diberikan (sesuai dengan jenis pengiriman)                     | 0.483 | 0.392 | 0.361 | VALID |
| 20 | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima  | 0.723 | 0.801 | 0.361 | VALID |
| 21 | Jam operasional kantor pos yang sesuai   | 0.689 | 0.567 | 0.361 | VALID |
| 22 | Kemudahan pelanggan dalam melakukan keluhan pada kantor pos  | 0.691 | 0.681 | 0.361 | VALID |
| 23 | Terdapat antrian khusus terhadap pelayanan pengiriman  | 0.518 | 0.746 | 0.361 | VALID |
| 24 | Terdapat antrian khusus terhadap keluhan pelanggan   | 0.371 | 0.475 | 0.361 | VALID |
| 25 | Kesesuaian penerima barang yang terdapat pada informasi pengirim dan penerima (nama,alamat,jenis pengiriman) | 0.835 | 0.697 | 0.361 | VALID |
| 26 | Kesesuaian kurir yang mengirim   | 0.535 | 0.266 | 0.361 | VALID |

|                               |  |       |       |       |       |
|-------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
|                               | barang terhadap pelanggan<br>(nama dan jenis pengiriman)   |       |       |       |       |
| 27                            | Terdapat nomer resi yang memudahkan untuk keluhan pelanggan (pelacakan barang)                                     | 0.779 | 0.528 | 0.361 | VALID |
| 28                            | Kantor pos menyediakan layanan jasa keuangan<br>(pospay, penyaluran dana, kemitraan bank, asuransi)                | 0.377 | 0.554 | 0.361 | VALID |
| 29                            | Barang yang dikirim/diterima tidak mengalami kerusakan, hilang maupun cacat kemasan                                | 0.706 | 0.650 | 0.361 | VALID |
| Responsiveness (daya tanggap) |  |       |       |       |       |
| 30                            | Kemampuan dan kemauan kantor pos untuk membantu keluhan dan pengiriman   | 0.695 | 0.536 | 0.361 | VALID |
| 31                            | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)  | 0.463 | 0.518 | 0.361 | VALID |
| 32                            | karyawan memberikan pelayanan total sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pelanggan                              | 0.561 | 0.446 | 0.361 | VALID |
| 33                            | Pengetahuan karyawan mengenai produk layanan pengiriman  | 0.828 | 0.529 | 0.361 | VALID |
| 34                            | Daya tanggap yang cepat oleh petugas terhadap penanganan kesalahan pelayanan (pengirim barang dan penerima barang) | 0.518 | 0.738 | 0.361 | VALID |
| 35                            | Petugas memberikan informasi   | 0.615 | 0.510 | 0.361 | VALID |

|                     |   |       |       |       |       |
|---------------------|---|-------|-------|-------|-------|
|                     | berlanjut pada pelanggan yang mengalami pengiriman/penerima bermasalah (via telfon,sms,whatsapp)    |       |       |       |       |
| 36                  | Karyawan selalu mengawali dan mengakhiri kata kata yang sopan (selamat pagi,terimakasih,mohon maaf) | 0.577 | 0.510 | 0.361 | VALID |
| Assurance (jaminan) |   |       |       |       |       |
| 37                  | Pelanggan merasa aman saat dilayani oleh karyawan   | 0.419 | 0.750 | 0.361 | VALID |
| 38                  | Keterampilan karyawan dalam bekerja tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan              | 0.657 | 0.497 | 0.361 | VALID |
| 39                  | Harga yang diberikan sesuai dengan ukuran pengiriman (jarak,bobot barang,jenis pengiriman)          | 0.478 | 0.517 | 0.361 | VALID |
| 40                  | Karyawan bersikap jujur agar dapat dipercaya oleh pelanggan   | 0.783 | 0.529 | 0.361 | VALID |
| 41                  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang  | 0.541 | 0.602 | 0.361 | VALID |
| Emphaty (empati)    |   |       |       |       |       |
| 42                  | Karyawan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan                              | 0.677 | 0.516 | 0.361 | VALID |
| 43                  | Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik  | 0.544 | 0.525 | 0.361 | VALID |

|    |   |       |       |       |       |
|----|---|-------|-------|-------|-------|
|    | terhadap pelanggan  |       |       |       |       |
| 44 | Kantor pos memberikan pelayanan personal/khusus kepada setiap pelanggan yang berkebutuhan | 0.511 | 0.432 | 0.361 | VALID |

## 2. Uji Reliabel Kano Model

Pada proses uji reliabilitas berfungsi sebagai indikator dari variable. Ditakatan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan kusioner konsisten yang artinya pernyataan tersebut tidak berubah-ubah sehinggann reliabel jika *Cronbach alpha* > 0,6. Dalam pengujiannya sama menggunakan *software* SPSS

- Contoh : dari nilai *alpha functional* mendapatkan 0.951 > nilai kritis 0.6 artinya hasil tersebut dinyatakan *reliabel*

Tabel 4.11 Uji Reliabel Kano Model

| Hasil Uji     | Nilai Alpha | Nilai Kritis | Keterangan      |
|---------------|-------------|--------------|-----------------|
| Functional    | 0.951       | 0.6          | <i>Reliabel</i> |
| Disfunctional | 0.954       | 0.6          | <i>Reliabel</i> |

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach alpha* lebih besar daripada nilai kritis 0.6 yaitu dapat dikatakan bahwa nilai kusioner kano functional dan disfunctional *reliabel*

## 4.8 Penyebaran Kuisiener yang ke II

Setelah penyebaran kuisiener I dan semuanya dinayatakan valid dan reliabel maka selanjutnya dilakukan penyebaran kuisiener II kepada 100 responden sesuai dengan penentuan sampel. Repsonden diminta memberikan penilaiannya terhadap kusioner yang disebarkan terhadap kantor pos cabang pusat pamekasan.

## 4.9 Hasil Kuisioner Servqual

### 4.9.1 Rekapitulasi Servqual

Setelah melakukan penyebaran kuisioner tahap II maka selanjutnya untuk menghitung hasil rata-rata harapan dan kinerja. Tahap selanjutnya setelah mendapatkan nilai rata-rata masing masing maka dilakukan perhitungan GAP yaitu pengurangan nilai per atribut antara kinerja-harapan. Berikut adalah rekapitulasi total skor kusioner diliat harapan dan kinerja :

Tabel 4.12 Rekapitulasi Nilai Servqual

| No                     | Atribut   | Harapan | Kinerja | Kepentingan | GAP   | Kepuasan |
|------------------------|---|---------|---------|-------------|-------|----------|
| Tangible (bukti fisik) |   |         |         |             |       |          |
| 1                      | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)                       | 4.18    | 3.53    | 3.33        | -0.65 | 2.16     |
| 2                      | Tersedia layanan <i>Wifi</i> untuk pelanggan  | 3.81    | 2.97    | 3.42        | -0.84 | 2.87     |
| 3                      | Terdapat fasilitas yang disediakan (toilet & musholla)  | 4.28    | 4.02    | 3.13        | -0.26 | 0.81     |
| 4                      | Tersedia media informasi baik cetak maupun visual   | 4.24    | 3.84    | 3.20        | -0.4  | 1.28     |
| 5                      | Temperature ruang tunggu yang baik (ac,kipas dll)   | 4.39    | 3.7     | 3.35        | -0.69 | 2.31     |
| 6                      | Kebersihan dan kenyamanan suasana didalam kantor pos seperti tidak adanya sampah (ruang tunggu) | 4.39    | 4.15    | 3.12        | -0.24 | 0.75     |
| 7                      | Tata letak ruangan yang rapi dan nyaman dalam kantor pos  | 4.23    | 3.88    | 3.18        | -0.35 | 1.11     |
| 8                      | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$                                   | 3.91    | 3.5     | 3.21        | -0.41 | 1.31     |
| 9                      | Jenis pengiriman yang lengkap (layanan domestic, internasional, standar)                        | 3.94    | 3.58    | 3.18        | -0.36 | 1.14     |
| 10                     | Terdapat fasilitas teknologi informatika  | 4.38    | 3.88    | 3.25        | -0.5  | 1.63     |

|                          |   |      |      |      |       |      |
|--------------------------|---|------|------|------|-------|------|
|                          | yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang)  |      |      |      |       |      |
| 11                       | Kualitas tempat duduk yang nyaman (bantalan empuk,memiliki sandaran)  | 4.12 | 3.56 | 3.28 | -0.56 | 1.84 |
| 12                       | $\geq 50$ kapasitas tempat parkir mobil yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir  | 4.19 | 3.73 | 3.23 | -0.46 | 1.49 |
| 13                       | $\geq 100$ kapasitas tempat parkir motor yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir   | 4.37 | 3.94 | 3.22 | -0.43 | 1.38 |
| 14                       | Tersedia informasi keluhan pada kantor pos yang mengalami kesalahan pengiriman maupun penerimaan (website,email,telepon,facebook,twitter,sms) | 4.2  | 3.76 | 3.22 | -0.44 | 1.42 |
| 15                       | Penampilan kurir pengirim barang yang rapi dan menarik (memakai seragam dan bersepatu)  | 4.2  | 3.85 | 3.18 | -0.35 | 1.11 |
| Reliability (kehandalan) |   |      |      |      |       |      |
| 16                       | Karyawan yang bersikap ramah dan memberikan solusi kepada pelanggan tiap ada keluhan maupun pelayanan   | 4.48 | 4.08 | 3.20 | -0.4  | 1.28 |
| 17                       | Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab keluhan dan pelayanan pelanggan   | 4.35 | 3.96 | 3.20 | -0.39 | 1.25 |
| 18                       | Karyawan bersikap jujur dan terpercaya dalam melayani pelanggan   | 4.62 | 4.3  | 3.16 | -0.32 | 1.01 |
| 19                       | Sistem antrian yang cepat pada pelayanan yang diberikan (sesuai dengan jenis pengiriman)  | 4.59 | 3.82 | 3.39 | -0.77 | 2.61 |

|                               |  |      |      |      |       |      |
|-------------------------------|--|------|------|------|-------|------|
| 20                            | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima  | 4.52 | 3.92 | 3.30 | -0.6  | 1.98 |
| 21                            | Jam operasional kantor pos yang sesuai   | 4.37 | 3.97 | 3.20 | -0.4  | 1.28 |
| 22                            | Kemudahan pelanggan dalam melakukan keluhan pada kantor pos  | 4.24 | 3.73 | 3.26 | -0.51 | 1.66 |
| 23                            | Terdapat antrian khusus terhadap pelayanan pengiriman  | 4.52 | 4.14 | 3.19 | -0.38 | 1.21 |
| 24                            | Terdapat antrian khusus terhadap keluhan pelanggan   | 4.14 | 3.74 | 3.20 | -0.4  | 1.28 |
| 25                            | Kesesuaian penerima barang yang terdapat pada informasi pengirim dan penerima (nama,alamat,jenis pengiriman) | 4.45 | 4.08 | 3.19 | -0.37 | 1.18 |
| 26                            | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)                         | 4.44 | 3.93 | 3.26 | -0.51 | 1.66 |
| 27                            | Terdapat nomer resi yang memudahkan untuk keluhan pelanggan (pelacakan barang)                               | 4.43 | 4.14 | 3.15 | -0.29 | 0.91 |
| 28                            | Kantor pos menyediakan layanan jasa keuangan (pospay,penyaluran dana,kemitraan bank,asuransi)                | 4.16 | 3.9  | 3.13 | -0.26 | 0.81 |
| 29                            | Barang yang dikirim/diterima tidak mengalami kerusakan,hilang maupun cacat kemasan                           | 4.56 | 3.94 | 3.31 | -0.62 | 2.05 |
| Responsiveness (daya tanggap) |  |      |      |      |       |      |
| 30                            | Kemampuan dan kemauan kantor pos untuk membantu keluhan dan pengiriman                                       | 4.41 | 3.96 | 3.23 | -0.45 | 1.45 |
| 31                            | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)                                      | 4.17 | 3.67 | 3.25 | -0.5  | 1.63 |
| 32                            | karyawan memberikan pelayanan total sesuai dengan informasi yang dibutuhkan                                  | 4.35 | 4    | 3.18 | -0.35 | 1.11 |

|                     |   |      |      |      |       |      |
|---------------------|---|------|------|------|-------|------|
|                     | pelanggan   |      |      |      |       |      |
| 33                  | Pengetahuan karyawan mengenai produk layanan pengiriman   | 4.26 | 3.87 | 3.20 | -0.39 | 1.25 |
| 34                  | Daya tanggap yang cepat oleh petugas terhadap penanganan kesalahan pelayanan (pengirim barang dan penerima barang)            | 4.39 | 3.72 | 3.34 | -0.67 | 2.23 |
| 35                  | Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pengiriman/penerima bermasalah (via telfon,sms,whatsapp) | 4.43 | 3.73 | 3.35 | -0.7  | 2.35 |
| 36                  | Karyawan selalu mengawali dan mengakhiri kata kata yang sopan (selamat pagi,terimakasih,mohon maaf)                           | 4.25 | 3.96 | 3.15 | -0.29 | 0.91 |
| Assurance (jaminan) |   |      |      |      |       |      |
| 37                  | Pelanggan merasa aman saat dilayani oleh karyawan   | 4.58 | 4.2  | 3.19 | -0.38 | 1.21 |
| 38                  | Keterampilan karyawan dalam bekerja tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan  | 4.29 | 4.01 | 3.14 | -0.28 | 0.88 |
| 39                  | Harga yang diberikan sesuai dengan ukuran pengiriman (jarak,bobot barang,jenis pengiriman)                                    | 4.48 | 4.12 | 3.18 | -0.36 | 1.14 |
| 40                  | Karyawan bersikap jujur agar dapat dipercaya oleh pelanggan   | 4.56 | 4.27 | 3.15 | -0.29 | 0.91 |
| 41                  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang                            | 4.31 | 3.7  | 3.31 | -0.61 | 2.02 |
| Emphaty (empati)    |   |      |      |      |       |      |
| 42                  | Karyawan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap  | 4.34 | 3.97 | 3.19 | -0.37 | 1.18 |



|    |   |      |      |      |       |      |
|----|---|------|------|------|-------|------|
|    | pelanggan   |      |      |      |       |      |
| 43 | Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan                           | 4.3  | 3.93 | 3.19 | -0.37 | 1.18 |
| 44 | Kantor pos memberikan pelayanan personal/khusus kepada setiap pelanggan yang berkebutuhan | 4.29 | 3.92 | 3.19 | -0.37 | 1.18 |

Pada tabel diatas didapatkan nilai jumlah skor harapan, kinerja, dan kepentingan pada perhitungan ini dimaksudkan untuk mendapatkan rata-rata skor harapan dan kinerja, caranya yaitu dengan mengkalikan total jumlah per atribut dengan masing-masing skala likert kemudian dibagi sebanyak jumlah responden yaitu 100 orang. Maka didapatkanlah nilai rata-rata tersebut per atributnya.

$$\text{Rata rata skor} = \frac{\text{jumlah skor nilai harapan per atribut}}{\text{jumlah responden}}$$

Contoh perhitungan :

$$\text{Rata-rata skor atribut T1} = \frac{418}{100 \text{ responden}} = 4.18$$

Setelah menghitung rata-rata tersebut dari skor harapan, kinerja dan kepentingan selanjutnya menghitung GAP. Dengan cara nilai rata-rata skor kinerja dikurangi nilai rata-rata skor harapan. Hasil dari perhitungan GAP tersebut bertujuan untuk mengetahui atribut mana yang lebih berpengaruh terhadap pelayanan kualitas dibuktikan dengan hasil negative tertinggi pada perhitungan GAP.

$$\text{GAP} = (\text{rata-rata skor kinerja per atribut}) - (\text{rata-rata skor harapan per atribut})$$

Contoh perhitungan :

$$\text{GAP T1} = 3.53 - 4.18 = -0.65$$

Setelah mendapatkan nilai GAP maka dilakukan interpolasi data untuk mendapatkan nilai tingkat kepentingan pada pelanggan. Nilai interpolasi data apabila nilai persepsi minimal 1, dan harapan maksimal bernilai 5, sehingga nilai minimal GAP adalah  $1-5 = (-4)$ . Jika nilai maksimal dari GAP apabila nilai

persepsi maksimal yaitu 5 dan nilai harapan minimal 1 sehingga  $5-1 = 4$ . Dengan dikonversikan menjadi tingkat kepentingan dengan skala 1 hingga 5 menggunakan interpolasi data seperti rumus (Halim, Setyanto et al. 2013) :

$$\begin{aligned}\text{Kepentingan T1} &= 1 + \frac{GAP-4}{((-4)-4)} \times (5-1) \\ &= 1 + \frac{0.65-4}{((-4)-4)} (4) = 3.33\end{aligned}$$

Lalu tahap terakhir dengan menghitung skor kepuasan pada nilai setiap atribut di pelayanan tersebut. Dilakukan perhitungan skor kepuasan untuk melihat atribut mana yang mendapatkan nilai kepentingan terbesar. Perhitungan nilai kepuasan dilakukan dengan rumus :

Nilai kepuasan = nilai kepentingan X (GAP)

Contoh perhitungan :

Nilai kepuasan T1 =  $2.16 \times 0.65 = 2.16$

#### 4.10 Perhitungan Kano Model

Hasil kuisioner kano yang dibagikan tersebut akan dilakukan rekapitulasi untuk menemukan kategori di setiap atributnya. Berikut adalah tabel dari hasil penyebaran kuisioner kano model pada disfunctional dan functional terhadap 44 atribut sebanyak 100 responden.

- Contoh klasifikasi atribut kano :

| No. | ATRIBUT/PERNYATAAN  | Suka<br>(1) | Mengharapkan<br>(2) | Netral<br>(3) | Toleransi<br>(4) | Tidak<br>suka<br>(5) |
|-----|---|-------------|---------------------|---------------|------------------|----------------------|
| T1a | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)       | ✓           |                     |               |                  |                      |
| T1b | Penampilan karyawan yang tidak menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu) |             |                     |               |                  | ✓                    |

Gambar 4.1 klasifikasi kano model

Dari gambar diatas diketahui bahwa nilai atribut T1, nilai T1a (functional) 1 dan T1b (disfunctional) 5 jadi keputusan atribut T1 pada responden 1 adalah kategori O. Dalam pengkategorian tersebut dilakukan penyebaran kuisioner kano functional dan disfunctional lalu menjumlahkannya sehingga mendapatkan

keputusan di setiap atributnya. Penentuan tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2 dan jenis kategori disetiap atributnya dapat dilihat pada lampiran 3 dibagian kano model.

| Kebutuhan<br>Konsumen | Dysfunctional |       |        |           |               |
|-----------------------|---------------|-------|--------|-----------|---------------|
|                       | 1             | 2     | 3      | 4         | 5             |
|                       | Suka          | Harap | Netral | Toleransi | Tidak<br>suka |
| Functional            | 1. suka       | Q     | A      | A         | O             |
|                       | 2. harap      | R     | I      | I         | M             |
|                       | 3. netral     | R     | I      | I         | M             |
|                       | 4. toleransi  | R     | I      | I         | M             |
|                       | 5. tidak suka | R     | R      | R         | Q             |

Gambar 4.2 Penentuan Atribut Kano

Berdasarkan hasil pengkategorian atribut pada kuisioner kano dilakukan perhitungan secara matematis dengan rumus :

1. Jika  $(O+A+M) > (I+R+Q)$  maka nilai dibagian O,A,M dipilih yang terbesar dan menjadi kategori pada atribut tersebut
2. Jika  $(O+A+M) < (I+R+Q)$  maka nilai dibagian I,R,Q dipilih yang terbesar dan menjadi kategori pada atribut tersebut
3. Jika  $(O+A+M) = (I+R+Q)$  maka diantara keseluruhan memilih nilai yang terbesar untuk dijadikan kategori pada atribut

Keterangan kategori kano (Irianty 2004)

1. **Attractive (A)** yaitu tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat dengan meningkatnya kinerja tetapi tidak menyebabkan penurunan tingkat kepuasan
2. **One dimensional (O)** yaitu tingkat kepuasan konsumen berhubungan secara linear dengan kinerjanya
3. **Must Be (M)** yaitu konsumen menjadi tidak puas apabila kinerja yang bersangkutan rendah tetapi tidak akan meningkatkan jauh diatas netral meskipun kinerja atribut itu tinggi

4. **Indifferent (I)** yaitu ada atau tidaknya kategori, tidak akan memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen atau netral
5. **Reserve (R)** merupakan kebalikan dari *one dimensional (O)* artinya derajat kepuasan lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya
6. **Questionable (Q)** yaitu kondisi kadangkala konsumen merasa puas atau tidak puas jika layanan diberikan atau tidak.

Contoh perhitungan :

1. Atribut T1 = nilai  $O + A + M > I + R + Q$  artinya bagian O,A,M dipilih untuk penentuan kategori tersebut maka dari bagian O,A,M dipilihlah angka terbesar diantaranya yaitu nilai O berjumlah 35, maka keputusan untuk kategori atribut T1 adalah O

Tabel 4.13 Hasil Penentuan Kano model

| No | Atribut   | O  | A  | M  | I  | R | Q  | Total | O+A+M | I+R+Q | keputusan |
|----|---|----|----|----|----|---|----|-------|-------|-------|-----------|
| 1  | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)                       | 35 | 12 | 29 | 11 | 5 | 8  | 100   | 76    | 24    | O         |
| 2  | Tersedia layanan Wifi untuk pelanggan   | 24 | 38 | 20 | 8  | 6 | 4  | 100   | 82    | 18    | A         |
| 3  | Terdapat fasilitas yang disediakan (toilet & musholla)  | 43 | 10 | 26 | 7  | 2 | 12 | 100   | 79    | 21    | O         |
| 4  | Tersedia media informasi baik cetak maupun visual   | 42 | 20 | 12 | 12 | 8 | 6  | 100   | 74    | 26    | O         |
| 5  | Temperature ruang tunggu yang baik (ac,kipas dll)   | 32 | 9  | 34 | 11 | 9 | 5  | 100   | 75    | 25    | M         |
| 6  | Kebersihan dan kenyamanan suasana didalam kantor pos seperti tidak adanya sampah (ruang tunggu) | 47 | 20 | 16 | 3  | 9 | 5  | 100   | 83    | 17    | O         |
| 7  | Tata letak ruangan yang rapi dan nyaman dalam kantor pos  | 44 | 16 | 21 | 11 | 2 | 6  | 100   | 81    | 19    | O         |

|    |  |    |    |    |    |    |    |     |    |    |   |
|----|--|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---|
| 8  | Kapasitas tempat duduk di ruang tunggu yang memadai $\geq 100$   | 28 | 34 | 14 | 8  | 7  | 9  | 100 | 76 | 24 | A |
| 9  | Jenis pengiriman yang lengkap (layanan domestik, internasional, standar)   | 27 | 13 | 35 | 10 | 2  | 10 | 100 | 75 | 25 | O |
| 10 | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang)                        | 43 | 14 | 27 | 8  | 4  | 4  | 100 | 84 | 16 | O |
| 11 | Kualitas tempat duduk yang nyaman (bantalan empuk, memiliki sandaran)  | 31 | 14 | 39 | 9  | 4  | 3  | 100 | 84 | 16 | M |
| 12 | $\geq 50$ kapasitas tempat parkir mobil yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir   | 32 | 11 | 35 | 10 | 2  | 10 | 100 | 78 | 22 | M |
| 13 | $\geq 100$ kapasitas tempat parkir motor yang memadai untuk pelanggan dan terdapat penjaga parkir  | 37 | 12 | 43 | 1  | 2  | 5  | 100 | 92 | 8  | M |
| 14 | Tersedia informasi keluhan pada kantor pos yang mengalami kesalahan pengiriman maupun penerimaan (website, email, telepon, facebook, twitter, sms) | 46 | 14 | 23 | 9  | 5  | 3  | 100 | 83 | 17 | O |
| 15 | Penampilan kurir pengirim barang yang rapi dan menarik (memakai seragam dan bersepatu)   | 43 | 16 | 25 | 8  | 0  | 8  | 100 | 84 | 16 | O |
| 16 | Karyawan yang bersikap ramah dan memberikan solusi kepada pelanggan tiap ada keluhan maupun pelayanan  | 30 | 11 | 44 | 7  | 4  | 4  | 100 | 85 | 15 | M |
| 17 | Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab keluhan dan pelayanan pelanggan  | 36 | 11 | 30 | 6  | 10 | 7  | 100 | 77 | 23 | O |

|    |  |    |    |    |    |    |    |     |    |    |   |
|----|--|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---|
| 18 | Karyawan bersikap jujur dan terpercaya dalam melayani pelanggan  | 36 | 18 | 19 | 13 | 5  | 9  | 100 | 73 | 27 | O |
| 19 | Sistem antrian yang cepat pada pelayanan yang diberikan (sesuai dengan jenis pengiriman)                     | 28 | 9  | 32 | 12 | 4  | 15 | 100 | 63 | 31 | M |
| 20 | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima  | 31 | 45 | 10 | 4  | 5  | 4  | 100 | 86 | 14 | A |
| 21 | Jam operasional kantor pos yang sesuai   | 38 | 16 | 22 | 10 | 2  | 12 | 100 | 76 | 24 | O |
| 22 | Kemudahan pelanggan dalam melakukan keluhan pada kantor pos  | 24 | 17 | 20 | 10 | 11 | 8  | 100 | 61 | 29 | M |
| 23 | Terdapat antrian khusus terhadap pelayanan pengiriman  | 46 | 22 | 14 | 4  | 4  | 10 | 100 | 82 | 18 | O |
| 24 | Terdapat antrian khusus terhadap keluhan pelanggan   | 32 | 20 | 19 | 15 | 7  | 7  | 100 | 71 | 29 | O |
| 25 | Kesesuaian penerima barang yang terdapat pada informasi pengirim dan penerima (nama,alamat,jenis pengiriman) | 41 | 14 | 13 | 18 | 6  | 8  | 100 | 68 | 32 | O |
| 26 | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)                         | 51 | 13 | 16 | 4  | 3  | 13 | 100 | 80 | 20 | O |
| 27 | Terdapat nomer resi yang memudahkan untuk keluhan pelanggan (pelacakan barang)                               | 36 | 17 | 25 | 8  | 5  | 9  | 100 | 78 | 22 | O |
| 28 | Kantor pos menyediakan layanan jasa keuangan (pospay,penyaluran dana,kemitraan bank,asuransi)                | 40 | 14 | 25 | 11 | 6  | 4  | 100 | 79 | 21 | O |
| 29 | Barang yang dikirim/diterima tidak mengalami kerusakan,hilang maupun cacat kemasan                           | 32 | 13 | 35 | 6  | 8  | 8  | 100 | 80 | 20 | M |

|    |   |    |    |    |    |   |    |     |    |    |   |
|----|---|----|----|----|----|---|----|-----|----|----|---|
| 30 | Kemampuan dan kemauan kantor pos untuk membantu keluhan dan pengiriman  | 29 | 15 | 30 | 12 | 4 | 10 | 100 | 74 | 26 | M |
| 31 | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)   | 26 | 35 | 24 | 4  | 4 | 7  | 100 | 85 | 15 | A |
| 32 | karyawan memberikan pelayanan total sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pelanggan   | 49 | 16 | 12 | 7  | 6 | 10 | 100 | 77 | 23 | O |
| 33 | Pengetahuan karyawan mengenai produk layanan pengiriman   | 41 | 14 | 20 | 11 | 5 | 9  | 100 | 75 | 25 | O |
| 34 | Daya tanggap yang cepat oleh petugas terhadap penanganan kesalahan pelayanan (pengirim barang dan penerima barang)            | 30 | 15 | 31 | 9  | 6 | 9  | 100 | 76 | 24 | M |
| 35 | Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pengiriman/penerima bermasalah (via telfon,sms,whatsapp) | 31 | 15 | 41 | 4  | 3 | 6  | 100 | 87 | 13 | M |
| 36 | Karyawan selalu mengawasi dan mengakhiri kata kata yang sopan (selamat pagi,terimakasih,mohon maaf)                           | 37 | 10 | 31 | 4  | 9 | 9  | 100 | 78 | 22 | O |
| 37 | Pelanggan merasa aman saat dilayani oleh karyawan   | 43 | 20 | 19 | 4  | 2 | 12 | 100 | 82 | 18 | O |
| 38 | Keterampilan karyawan dalam bekerja tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan  | 29 | 21 | 30 | 6  | 6 | 8  | 100 | 80 | 20 | M |
| 39 | Harga yang diberikan sesuai dengan ukuran pengiriman (jarak,bobot barang,jenis pengiriman)                                    | 41 | 17 | 21 | 7  | 4 | 10 | 100 | 79 | 21 | O |
| 40 | Karyawan bersikap jujur agar dapat dipercaya oleh pelanggan   | 43 | 14 | 21 | 8  | 6 | 8  | 100 | 78 | 22 | O |

|    |  |    |    |    |    |   |    |     |    |    |   |
|----|--|----|----|----|----|---|----|-----|----|----|---|
| 41 | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang | 34 | 36 | 14 | 8  | 4 | 4  | 100 | 84 | 16 | A |
| 42 | Karyawan bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan                             | 39 | 12 | 23 | 9  | 6 | 11 | 100 | 74 | 26 | O |
| 43 | Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan                                    | 49 | 11 | 21 | 7  | 2 | 9  | 100 | 81 | 19 | O |
| 44 | Kantor pos memberikan pelayanan personal/khusus kepada setiap pelanggan yang berkebutuhan          | 40 | 12 | 26 | 14 | 4 | 4  | 100 | 78 | 22 | O |

#### 4.11 Rekapitulasi *Servqual* - *Kano*

Dari hasil yang didapatkan selanjutnya dilakukan integral antara hasil metode *servqual* dan *kano*. Hasil ini dilakukan untuk menggabungkan nilai GAP yang didapatkan pada kuisioner *servqual* dengan metode *kano* berdasarkan kategori yang didapatkan disetiap atributnya. Dari hasil tersebut lalu dilakukan penggabungan. Berikut merupakan hasil rekapitulasi integrasi antara *kano* dan *servqual*.

Tabel 4.14 Rekapitulasi *Servqual*-*Kano*

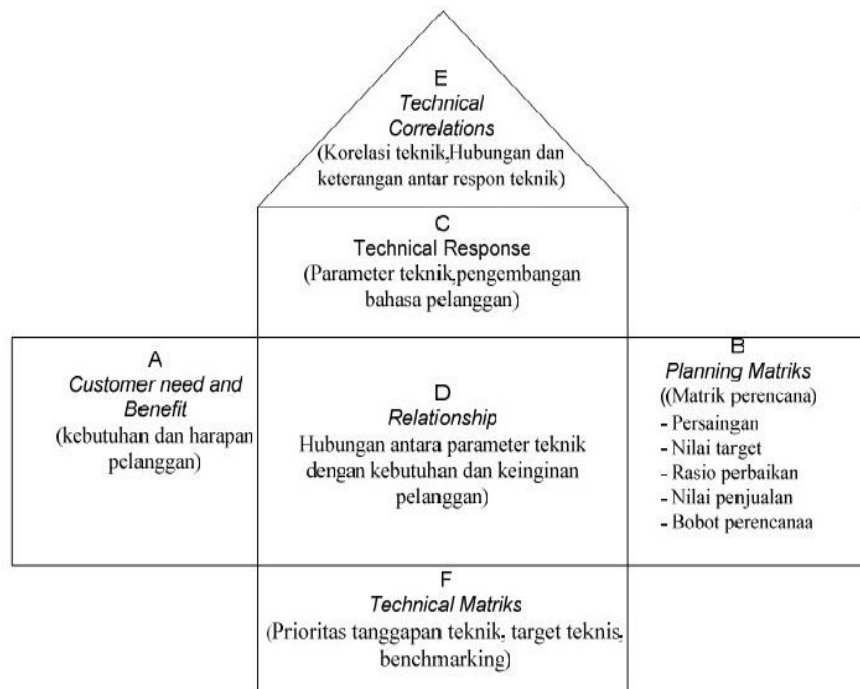
| Atribut | <i>Servqual</i> | <i>Kano</i> |
|---------|-----------------|-------------|
| T1      | -0.65           | O           |
| T2      | -0.84           | A           |
| T3      | -0.26           | O           |
| T4      | -0.4            | O           |
| T5      | -0.69           | M           |
| T6      | -0.24           | O           |
| T7      | -0.35           | O           |
| T8      | -0.41           | A           |
| T9      | -0.36           | O           |
| T10     | -0.5            | O           |
| T11     | -0.56           | M           |
| T12     | -0.46           | M           |
| T13     | -0.43           | M           |
| T14     | -0.44           | O           |



|       |       |   |
|-------|-------|---|
| T15   | -0.35 | O |
| R16   | -0.4  | M |
| R17   | -0.39 | O |
| R18   | -0.32 | O |
| R19   | -0.77 | M |
| R20   | -0.6  | A |
| R21   | -0.4  | O |
| R22   | -0.51 | M |
| R23   | -0.38 | O |
| R24   | -0.4  | O |
| R25   | -0.37 | O |
| R26   | -0.51 | O |
| R27   | -0.29 | O |
| R28   | -0.26 | O |
| R29   | -0.62 | M |
| RES30 | -0.45 | M |
| RES31 | -0.5  | A |
| RES32 | -0.35 | O |
| RES33 | -0.39 | O |
| RES34 | -0.67 | M |
| RES35 | -0.7  | M |
| RES36 | -0.29 | O |
| AS37  | -0.38 | O |
| AS38  | -0.28 | M |
| AS39  | -0.36 | O |
| AS40  | -0.29 | O |
| AS41  | -0.61 | A |
| E42   | -0.37 | O |
| E43   | -0.37 | O |
| E44   | -0.37 | O |

#### 4.12 Pengolahan Metode QFD (*Quality Function Deployment*)

Pada bagian ini adalah tahap terakhir pada pengolahan data yang dilakukan yaitu dalam *Quality Function Deployment* (QFD). Dilakukan metode ini untuk mendapatkan rancangan tujuan perbaikan kualitas terhadap pelayanan kantor pos. tahap-tahap dalam pembuata *House Of Quality* (HOQ) :



Gambar 4.3 Matriks House Of Quality (HOQ)

1. Melakukan pembuatan matrik keluhan pelanggan (bagian A)
2. Melakukan matriks perencanaan (bagian B)
3. Membuat respon teknis (bagian C)
4. Membuat *relationship matriks* (bagian D)
5. Membuat serta memberikan korelasi teknis antar respon teknis (bagian E)
6. Membuat matriks teknis (bagian F)

#### 4.12.1 Analisis *Customer Requirement*

Dari hasil kuisioner yang telah di sebarakan terhadap responden, bagian ini merupakan penggabungan antara metode servqual, kano ke dalam QFD dengan memperhatikan integrase tersebut pada tahapan ini terpilih keseluruhan atribut dikarenakan mendapat nilai negative. Dari perumusan tersebut

dilakukan perhitungan adj importance untuk mengetahui atribut prioritas yang mendapatkan nilai diatas rata-rata. Berikut merupakan rumus perhitungan :

$$1. \text{ Adjust importance (T1)} = \text{GAP} \times \text{Bobot kano} \times \text{nilai harapan}$$

$$= 0.65 \times 2 \times 4.18 = 5.43$$

$$2. \% \text{ Adjust importance (T1)} = \left( \frac{\text{adj importance}}{\text{jumlah adj importance}} \right) \times 100$$

$$= \left( \frac{5.43}{164.48} \right) \times 100 = 3.304$$

Tabel 4.15 Perhitungan Adjust Importance

| No | Atribut | harapan | GAP   | Bobot | Kano | Adj Importance | % Adj importance | rangking |
|----|---------|---------|-------|-------|------|----------------|------------------|----------|
| 1  | T1      | 4.18    | -0.65 | 2     | O    | 5.43           | 3.304            | 6        |
| 2  | T2      | 3.81    | -0.84 | 4     | A    | 12.80          | 7.783            | 1        |
| 3  | T3      | 4.28    | -0.26 | 2     | O    | 2.23           | 1.353            | 36       |
| 4  | T4      | 4.24    | -0.4  | 2     | O    | 3.39           | 2.062            | 15       |
| 5  | T5      | 4.39    | -0.69 | 1     | M    | 3.03           | 1.842            | 25       |
| 6  | T6      | 4.39    | -0.24 | 2     | O    | 2.11           | 1.281            | 39       |
| 7  | T7      | 4.23    | -0.35 | 2     | O    | 2.96           | 1.800            | 26       |
| 8  | T8      | 3.91    | -0.41 | 4     | A    | 6.41           | 3.899            | 5        |
| 9  | T9      | 3.94    | -0.36 | 2     | O    | 2.84           | 1.725            | 30       |
| 10 | T10     | 4.38    | -0.5  | 2     | O    | 4.38           | 2.663            | 8        |
| 11 | T11     | 4.12    | -0.56 | 1     | M    | 2.31           | 1.403            | 35       |
| 12 | T12     | 4.19    | -0.46 | 1     | M    | 1.93           | 1.172            | 41       |
| 13 | T13     | 4.37    | -0.43 | 1     | M    | 1.88           | 1.142            | 42       |
| 14 | T14     | 4.2     | -0.44 | 2     | O    | 3.70           | 2.247            | 9        |
| 15 | T15     | 4.2     | -0.35 | 2     | O    | 2.94           | 1.787            | 29       |
| 16 | R16     | 4.48    | -0.4  | 1     | M    | 1.79           | 1.090            | 43       |
| 17 | R17     | 4.35    | -0.39 | 2     | O    | 3.39           | 2.063            | 14       |
| 18 | R18     | 4.62    | -0.32 | 2     | O    | 2.96           | 1.798            | 27       |
| 19 | R19     | 4.59    | -0.77 | 1     | M    | 3.53           | 2.149            | 10       |
| 20 | R20     | 4.52    | -0.6  | 4     | A    | 10.85          | 6.595            | 2        |
| 21 | R21     | 4.37    | -0.4  | 2     | O    | 3.50           | 2.126            | 11       |

|    |       |      |       |   |           |        |       |    |
|----|-------|------|-------|---|-----------|--------|-------|----|
| 22 | R22   | 4.24 | -0.51 | 1 | M         | 2.16   | 1.315 | 38 |
| 23 | R23   | 4.52 | -0.38 | 2 | O         | 3.44   | 2.089 | 13 |
| 24 | R24   | 4.14 | -0.4  | 2 | O         | 3.31   | 2.014 | 17 |
| 25 | R25   | 4.45 | -0.37 | 2 | O         | 3.29   | 2.002 | 18 |
| 26 | R26   | 4.44 | -0.51 | 2 | O         | 4.53   | 2.753 | 7  |
| 27 | R27   | 4.43 | -0.29 | 2 | O         | 2.57   | 1.562 | 33 |
| 28 | R28   | 4.16 | -0.26 | 2 | O         | 2.16   | 1.315 | 37 |
| 29 | R29   | 4.56 | -0.62 | 1 | M         | 2.83   | 1.719 | 31 |
| 30 | RES30 | 4.41 | -0.45 | 1 | M         | 1.98   | 1.207 | 40 |
| 31 | RES31 | 4.17 | -0.5  | 4 | A         | 8.34   | 5.071 | 4  |
| 32 | RES32 | 4.35 | -0.35 | 2 | O         | 3.05   | 1.851 | 24 |
| 33 | RES33 | 4.26 | -0.39 | 2 | O         | 3.32   | 2.020 | 16 |
| 34 | RES34 | 4.39 | -0.67 | 1 | M         | 2.94   | 1.788 | 28 |
| 35 | RES35 | 4.43 | -0.7  | 1 | M         | 3.10   | 1.885 | 23 |
| 36 | RES36 | 4.25 | -0.29 | 2 | O         | 2.47   | 1.499 | 34 |
| 37 | AS37  | 4.58 | -0.38 | 2 | O         | 3.48   | 2.116 | 12 |
| 38 | AS38  | 4.29 | -0.28 | 1 | M         | 1.20   | 0.730 | 44 |
| 39 | AS39  | 4.48 | -0.36 | 2 | O         | 3.23   | 1.961 | 19 |
| 40 | AS40  | 4.56 | -0.29 | 2 | O         | 2.64   | 1.608 | 32 |
| 41 | AS41  | 4.31 | -0.61 | 4 | A         | 10.52  | 6.394 | 3  |
| 42 | E42   | 4.34 | -0.37 | 2 | O         | 3.21   | 1.953 | 20 |
| 43 | E43   | 4.3  | -0.37 | 2 | O         | 3.18   | 1.935 | 21 |
| 44 | E44   | 4.29 | -0.37 | 2 | O         | 3.17   | 1.930 | 22 |
|    |       |      |       |   | Jumlah    | 164.48 |       |    |
|    |       |      |       |   | Rata-rata | 3.74   |       |    |

Dilakukan perhitungan diatas dilakukan untuk menyeleksi 44 atribut tersebut yang akan menjadi prioritas untuk dimasukkan kedalam matriks HOQ berdasarkan nilai rata-rata adj importance, karena yang layak masuk kedalam matriks HOQ yang memiliki nilai diatas rata-rata (Windiani 2019). Berdasarkan nilai rata-rata adj importance 3.74, sehingga dari 44 atribut

diseleksi nilai yang mendapatkan diatas rata-rata menjadi 8 atribut prioritas untuk dimasukkan kedalam matriks QFD, berikut atribut yang termasuk kedalam prioritas :

Tabel 4.16 Atribut Prioritas Berdasarkan Nilai Adj Importance

| Rank | No.   | atribut   | Adj importance |
|------|-------|---|----------------|
| 1    | T2    | Tersedia layanan Wifi untuk pelanggan   | 12.80          |
| 2    | R20   | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima   | 10.85          |
| 3    | AS41  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang                          | 10.52          |
| 4    | RES31 | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)   | 8.34           |
| 5    | T8    | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$   | 6.41           |
| 6    | T1    | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)   | 5.43           |
| 7    | R26   | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)  | 4.53           |
| 8    | T10   | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang) | 4.38           |

#### 4.12.2 Analisa Planning Matriks

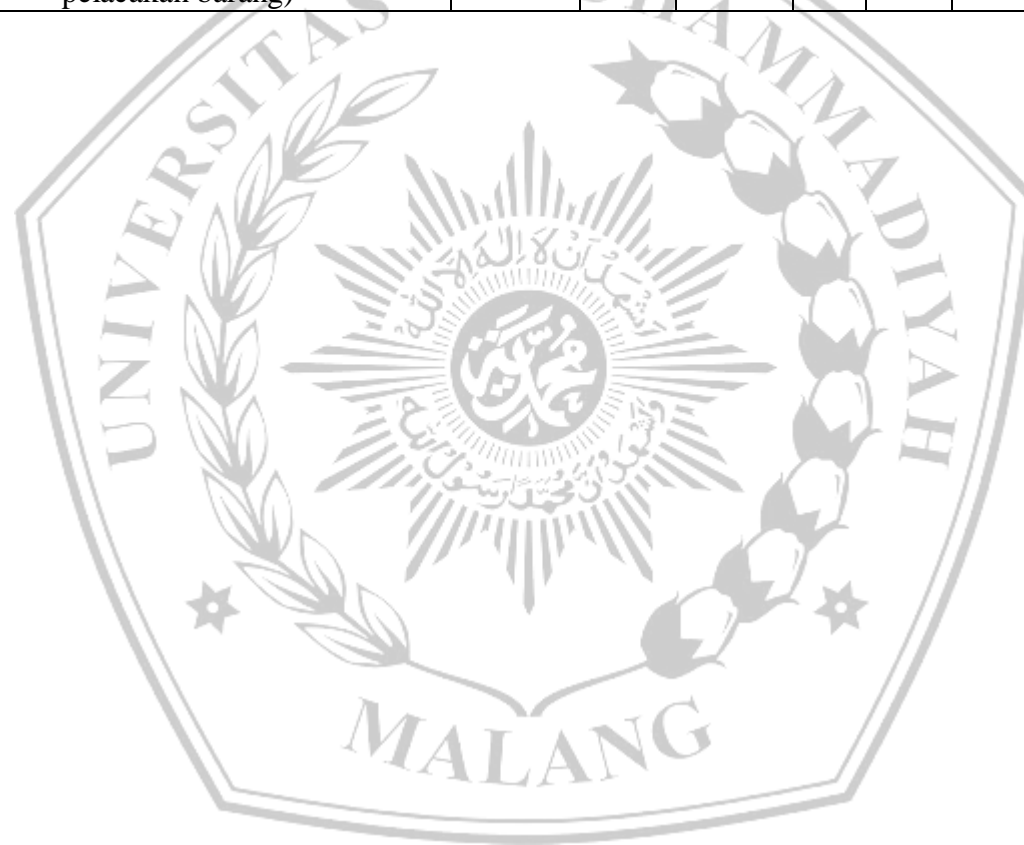
Bagian ini merupakan hasil perhitungan adj importance dengan memilih nilai diatas rata-ratanya sehingga terdapat 8 atribut dilanjutkan pada tahap pembuatan HOQ (house of Quality) pada metode QFD . Hasil tersebut dapat dilihat ada tabel dibawah.

Dari data prioritas atribut selanjutnya melakukan matriks perencanaan yang merupakan analisa *voice of customer* yang berisi nilai kepentingan *goal*, *sales point*, *raw weight*, *normalized row weight*.

Tabel 4.17 Analisa *Planning Matriks*

|   |       |  | Adj importance | Importance to customer | Customer satisfaction performance | Sales point | goals | Improvement ratio | Raw weight | Normalized weight |
|---|-------|--|----------------|------------------------|-----------------------------------|-------------|-------|-------------------|------------|-------------------|
| 1 | T2    | Tersedia layanan Wifi untuk pelanggan  | 12.80          | 3.42                   | 2.87                              | 1.2         | 3.42  | 1.19              | 4.88571    | 0.012083          |
| 2 | R20   | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima                                | 10.85          | 3.30                   | 1.98                              | 1.5         | 3.30  | 1.67              | 8.25       | 0.020403          |
| 3 | AS41  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang | 10.52          | 3.31                   | 2.02                              | 1.5         | 3.31  | 1.64              | 8.12705    | 0.020099          |
| 4 | RES31 | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)                            | 8.34           | 3.25                   | 1.63                              | 1           | 3.25  | 2.00              | 6.5        | 0.016075          |
| 5 | T8    | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$                                      | 6.41           | 3.21                   | 1.31                              | 1           | 3.21  | 2.44              | 7.81707    | 0.019332          |
| 6 | T1    | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)                          | 5.43           | 3.33                   | 2.16                              | 1           | 3.33  | 1.54              | 5.11538    | 0.012651          |
| 7 | R26   | Kesesuaian kurir yang mengirim barang  | 4.53           | 3.26                   | 1.66                              | 1           | 3.26  | 1.96              | 6.38235    | 0.015784          |

|   |     |   |      |      |      |     |      |      |     |         |
|---|-----|---|------|------|------|-----|------|------|-----|---------|
|   |     | terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)  |      |      |      |     |      |      |     |         |
| 8 | T10 | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang) | 4.38 | 3.25 | 1.63 | 1.2 | 3.25 | 2.00 | 7.8 | 0.01929 |



### 1. *Sales Point*

Besarnya nilai suatu jual atau biasa disebut dengan *sales point* pada peningkatan pelayanan kantor pos merupakan hasil dari diskusi dengan karyawan maupun kepala perusahaan. Arti nilai *sales point* dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.18 Tabel *Sales Point*

| Nilai | Arti                         |
|-------|------------------------------|
| 1     | Tidak ada <i>sales point</i> |
| 1.2   | <i>Sales point</i> sedang    |
| 1.5   | <i>Sales point</i> kuat      |

### 2. *Improvement Ratio*

Improvement ratio (IR) digunakan untuk menunjukan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan dengan rumus matematis perhitungannya adalah :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{importance to customer}}{\text{customer satisfaction}}$$

$$(\text{atribut T2}) \text{ IR} = 3.42/2.87 = 1.54$$

Hasil dari nilai IR dapat disimpulkan bahwa :

Tabel 4.19 *Improvement Ratio*

| Nilai   | Arti                 |
|---------|----------------------|
| < 1     | Tidak ada perubahan  |
| 1 – 1.5 | Perbaikan sedang     |
| >1.5    | Perbaikan menyeluruh |

### 3. *Raw Weight*

Digunakan sebagai penunjuk besarnya perbaikan suatu kriteria customer need. Dengan rumus perhitungan matematisnya adalah :

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance To Customer} * \text{Improvement Ratio} * \text{Sales Point}$$



$$\text{Atribut T2} = 3.42 \times 1.54 \times 1 = 4.886$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{raw weight}}{\text{raw weight total}}$$

$$\text{Atribut T2} = 4.886/404.4 = 0.0121$$

#### 4.12.3 Analisa *Technical Responses*

Setelah melakukan pembobotan data terhadap prioritas yang utama maka selanjutnya membuat *technical responses* yang merupakan jawaban dari setiap *customer requirement*, hasil ini merupakan hasil diskusi berdasarkan kebutuhan konsumen dan kepala kantor pos. Berikut tabel *technical responses* :

Tabel 4.20 *Technical Responses*

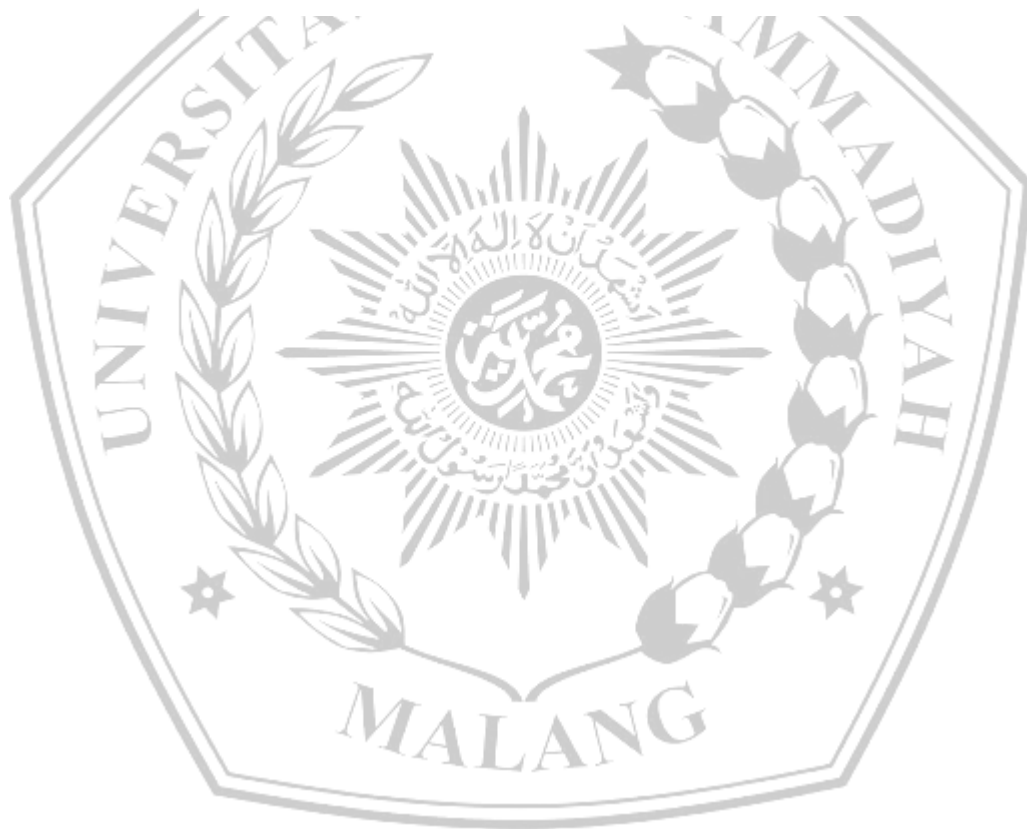
| No | Atribut   |
|----|---|
| 1  | Memberikan tambahan fasilitas terhadap sarana kantor pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan               |
| 2  | Melakukan monitoring secara berkala terhadap kinerja karyawan dan melakukan peningkatan SOP pada pengiriman dan pelayanan |
| 3  | Petugas memberikan pemahaman tentang permasalahan yang dialami oleh pelanggan   |
| 4  | Petugas selalu menerapkan berpakaian rapi dan sopan   |
| 5  | Memberikan penjelasan informasi yang sesuai terhadap jenis pengiriman dan paket yang diberikan                            |
| 6  | Memaksimalkan kemampuan karyawan dalam penanganan dan kebutuhan spesifik pelanggan  |

#### 4.12.4 Analisa *Relationship Matrix*

Pada bagian ini bertujuan untuk memperlihatkan kekuatan hubungan antara keduanya (atribut prioritas – respon teknis) hubungan tersebut akan dijelaskan pada table dibawah. sehingga hubungan tersebut ditunjukkan dengan symbol :

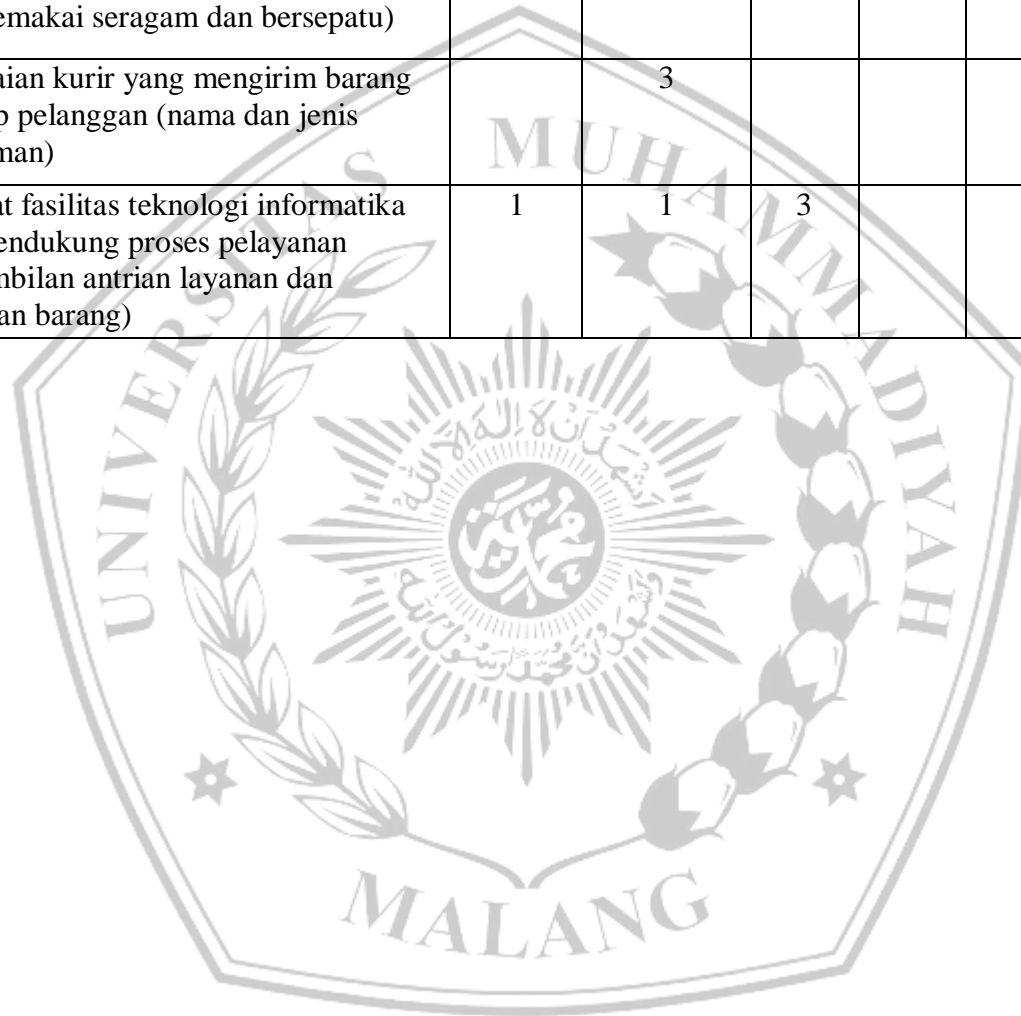
| Nilai | Artinya                       | Simbol |
|-------|-------------------------------|--------|
| 0     | Tidak ada hubungan            |        |
| 1     | Hubungan lemah (Keberadaan)   | △      |
| 3     | Hubungan sedang (Pertahankan) | ○      |
| 9     | Hubungan kuat (Pengembangan)  | ⊗      |

Sumber : Cohen, Lou (1995 : 141)



|   |       |  | Memberikan tambahan fasilitas terhadap sarana kantor pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan | Melakukan monitoring secara berkala terhadap kinerja karyawan dan melakukan peningkatan SOP pada pengiriman dan pelayanan | Petugas memberikan pemahaman tentang permasalahan yang dialami oleh pelanggan | Petugas selalu menerapkan berpakaian rapi dan sopan | Memberikan penjelasan informasi yang sesuai terhadap jenis pengiriman dan paket yang diberikan | Memaksimalkan kemampuan karyawan dalam penanganan dan kebutuhan spesifik pelanggan |
|---|-------|--|---|---|---|---|--|--|
| 1 | T2    | Tersedia layanan Wifi untuk pelanggan  | 3   |   |   |   |  |  |
| 2 | R20   | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima                                |   | 3   | 1   |   | 1  | 3  |
| 3 | AS41  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang |   |   | 3   |   | 1  |  |
| 4 | RES31 | System pembayaran yang mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)                            | 3   |   |   |   |  |  |
| 5 | T8    | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$                                      | 3   |   |   |   |  |  |

|   |     |   |   |   |   |   |   |  |
|---|-----|---|---|---|---|---|---|--|
| 6 | T1  | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)   |   | 1 |   | 3 |   |  |
| 7 | R26 | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)  |   | 3 |   |   | 3 |  |
| 8 | T10 | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang) | 1 | 1 | 3 |   | 1 |  |

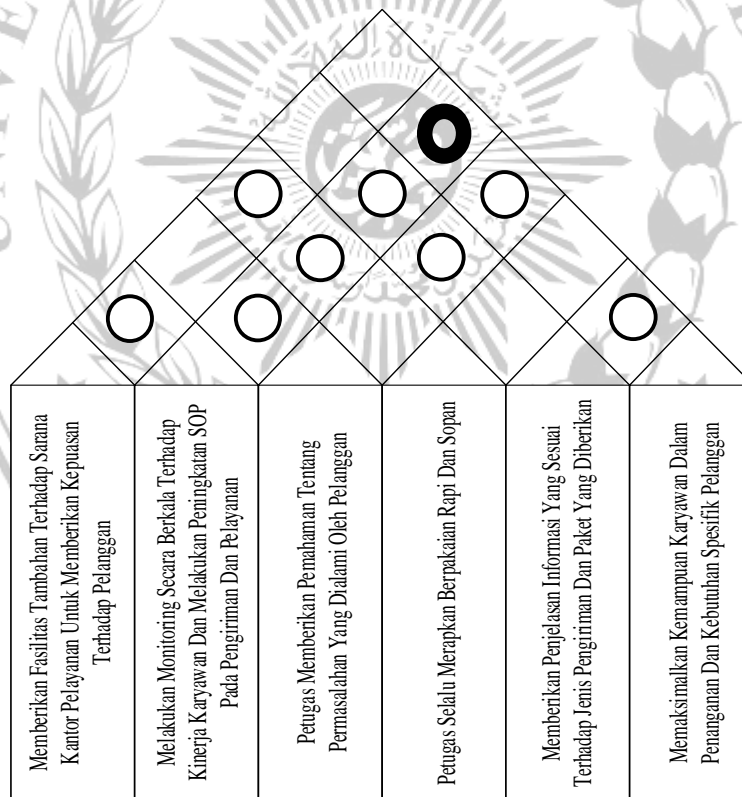


#### 4.12.5 Analisa Technical Correlation

Identifikasi pada bagian ini merupakan Teknik korelasi hubungan yang terjadi pada bagian respon teknis. Matriks ini sama seperti korelasi hubungan matriks Teknik korelasi atribut dengan respon teknis akan tetapi bagian ini hanya menjelaskan tentang hubungan antar respon teknis dimana korelasi ini merupakan bagian atas dari HOQ. Hubungan ini menggunakan symbol yang sama seperti :

| Artinya                       | Simbol |
|-------------------------------|--------|
| Tidak ada hubungan            |        |
| Hubungan lemah (Keberadaan)   | △      |
| Hubungan sedang (Pertahankan) | ○      |
| Hubungan kuat (Pengembangan)  | ⊙      |

, Lou (1995 : 141)



#### 4.12.6 Analisa *technical matriks*

Tabel 4.21 Analisa *Technical Matriks*

|   |       |  | Adj importance | Memberikan tambahan fasilitas terhadap sarana kantor pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan | Melakukan monitoring secara berkala terhadap kinerja karyawan dan melakukan peningkatan SOP pada pengiriman dan pelayanan | Petugas memberikan pemahaman tentang permasalahan yang dialami oleh pelanggan | Petugas selalu menerapkan berpakaian rapi dan sopan | Memberikan penjelasan informasi yang sesuai terhadap jenis pengiriman dan paket yang diberikan | Memaksimalkan kemampuan karyawan dalam penanganan dan kebutuhan spesifik pelanggan | Raw weight |
|---|-------|--|----------------|---|---|---|---|--|--|------------|
| 1 | T2    | Tersedia layanan Wifi untuk pelanggan  | 12.80          | 3   |   |   |   |  |  | 4.88571    |
| 2 | R20   | Ketepatan waktu dalam mengantarkan barang yang dikirim dan diterima                                | 10.85          |   | 3   | 1   |   | 1  | 3  | 8.25       |
| 3 | AS41  | Kantor pos menjamin ganti rugi sesuai dengan harga barang pada jenis pengiriman apapun yang hilang | 10.52          |   |   | 3   |   | 1  |  | 8.12705    |
| 4 | RES31 | System pembayaran yang   | 8.34           | 3   |   |   |   |  |  | 6.5        |

|                         |     |   |         |         |         |        |         |         |  |         |
|-------------------------|-----|---|---------|---------|---------|--------|---------|---------|--|---------|
|                         |     | mudah (ditunjang dengan menggunakan kartu debit)  |         |         |         |        |         |         |  |         |
| 5                       | T8  | Kapasitas tempat duduk diruang tunggu yang memadai $\geq 100$   | 6.41    | 3       |         |        |         |         |  | 7.81707 |
| 6                       | T1  | Penampilan karyawan yang menarik dan rapi (memakai seragam dan bersepatu)   | 5.43    |         | 1       |        | 3       |         |  | 5.11538 |
| 7                       | R26 | Kesesuaian kurir yang mengirim barang terhadap pelanggan (nama dan jenis pengiriman)  | 4.53    |         | 3       |        |         | 3       |  | 6.38235 |
| 8                       | T10 | Terdapat fasilitas teknologi informatika yang mendukung proses pelayanan (pengambilan antrian layanan dan pelacakan barang) | 4.38    | 1       | 1       | 3      |         | 1       |  | 7.8     |
| Contribution            |     |   | 534.728 | 417.214 | 448.494 | 83.330 | 295.909 | 268.538 |  |         |
| Normalized contribution |     |   | 0.261   | 0.204   | 0.219   | 0.041  | 0.144   | 0.131   |  |         |
| Rangking                |     |   | 1       | 3       | 2       | 6      | 4       | 5       |  |         |

### 1. *Priorities Technical Responses*

Bagian akhir dari *House of Quality (hoq)* merupakan roses penentuan prioritas teknik. Proses ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan kantor pos. rumus perhitungan dalam bentuk matematis penentuan nilai prioritas adalah:

$$\text{Contribution} = \sum [\text{raw weight}) \times (\text{numerical value}) \times (\text{adj importance})$$

Contoh : memberikan tambahan fasilitas terhadap sarana kantor pelayanan untuk memberikan kepuasan pelanggan

$$= (412.8 \times 3 \times 4.885) + (8.34 \times 3 \times 6.5) + (6.41 \times 3 \times 7.817) + (4.38 \times 1 \times 7.8) = 534.728$$

Sedangkan nilai *normalized contribution* didapatkan dari hasil normalisasi dari nilai yang didapatkan pada *contribution*. Lalu setelah itu dijumlahkan keseluruhan nilai dan membagi nya dengan atribut *responses*, dengan rumus matematis didapatkan sebagai berikut :

$$\text{Normalized contribution} = \frac{\text{contribution}}{\text{contribution total}}$$

Contoh : memberikan tambahan fasilitas terhadap sarana kantor pelayanan untuk memberikan kepuasan pelanggan =  $534.728/2048.212 = 0.261$

Setelah mendapatkan nilai *normalized contribution* maka selanjutnya dilakukan ranking dari respon teknis tersebut yang digunakan untuk rekomendasi perbaikan mana yang akan dilakukan terlebih dahulu bagi pihak kantor pos cabang pusat pamekasan. Dengan syarat semakin besar nilai kontribusi tersebut maka menunjukan respon teknis terseut memiliki kontribusi yang besar juga pada pelayanan yang diberikan .

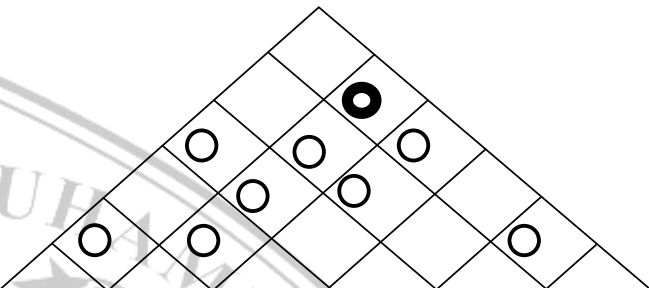


Tabel 4.22 Respon Teknis

| Respon teknis   | Prioritas | Keterangan  |
|---|-----------|---|
| Memberikan tambahan fasilitas terhadap sarana kantor pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan               | 1         | Penambahan fasilitas tersebut pada bagian pelayannya dapat berupa penambahan wifi karena penambahan tersebut dapat memberikan bantuan yang tak terduga ketika ingin melakukan pengecekan secara online pada saat complain dan kuota yang tidak mencukupi hal tersebut dapat sangat membantu pelanggan, kursi tempat duduk, mesin antrian yang biasanya digunakan di bank umum dan fasilitas atau system lainnya yang dapat membantu proses pelayanan tersebut |
| Petugas memberikan pemahaman tentang permasalahan yang dialami oleh pelanggan   | 2         | Dalam setiap complain pada pengiriman petugas akan selalu memberikan bantuan dengan permasalahan tersebut contohnya pada system pengiriman yang telat, petugas akan memberikan alasan keterlambatan barang tersebut dikarenakan dari gangguan fasilitas, gangguan jalur logistiknya dan berbagai segala permasalahan yang terjadi pada saat keterlambatan tersebut  |
| Melakukan monitoring secara berkala terhadap kinerja karyawan dan melakukan peningkatan SOP pada pengiriman dan pelayanan | 3         | Dilakukan monitoring kinerja ini bertujuan untuk mendapatkan peningkatan SOP yang dijalankan, dapat diperbarui seiring dengan kebutuhan pelanggan, yang terkadang ketika barang tersebut sudah sampai ke cabang kantor akan tetapi barang tersebut tidak segera dikirim dikarenakan kurir yang belum kembali, kantor yang akan tutup sehingga dikirim besoknya sehingga dalam hal itu terjadi keterlambatan pengiriman  |
| Memberikan penjelasan informasi yang sesuai terhadap jenis pengiriman dan paket yang diberikan                            | 4         | Penjelasan informasi paa jenis pengiriman dan penerimaan barang kepada pelanggan dapat memberikan rasa nyaman oleh pelanggan dengan menampilkan nama, identitas pegawai tersebut serta jenis barang yang dikirim sesuai dengan struk pengiriman sehingga pengiriman tersebut tidak terjadi salah kirim maupun salah penerima  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| Memaksimalkan kemampuan karyawan dalam penanganan dan kebutuhan spesifik pelanggan | 5 | Kemampuan karyawan dalam menghadapi complain pelanggan sangat penting bagi perusahaan dimana akan memberikan rasa aman dan terpercaya dan data tersebut sesuai dengan status barang yang ada di system |
| Petugas selalu menerapkan berpakaian rapi dan sopan                                | 6 | Pakaian petugas yang rapi menggunakan sepatu dan bersikap sopan akan memberikan dampak yang penting bagi perusahaan. Pelanggan dan karyawan dapat terjalin baik komunikasinya                          |



|   |       |  |   |   |   |   |  |  |  |                   |  |
|---|-------|--|---|---|---|---|--|--|--|-------------------|--|
|   |       |  |  |   |   |   |  |  |  |                   |  |
|   |       |  | <i>Adj Importance</i>   | Memberikan Fasilitas Tambahan Terhadap Sarana Kantor Pelayanan Untuk Memberikan Kepuasan Terhadap Pelanggan | Melakukan Monitoring Secara Berkala Terhadap Kinerja Karyawan Dan Melakukan Peningkatan SOP Pada Pengiriman Dan Pelayanan | Petugas Memberikan Pemahaman Tentang Permasalahan Yang Dialami Oleh Pelanggan | Petugas Selalu Merapikan Berpakaian Rapi Dan Sopan | Memberikan Penjelasan Informasi Yang Sesuai Terhadap Jenis Pengiriman Dan Paket Yang Diberikan | Memaksimalkan Kemampuan Karyawan Dalam Penanganan Dan Kebutuhan Spesifik Pelanggan | <i>Raw Weight</i> |  |
| 1 | T2    | Tersedia Layanan Wifi Untuk Pelanggan  | 12.80   | 3   |   |   |  |  |  | 4.885             |  |
| 2 | R20   | Ketepatan Waktu Dalam Mengantarkan Barang Yang Dikirim Atau Diterima                               | 10.85   |   | 3   | 1   |  | 1  | 3  | 8.25              |  |
| 3 | AS41  | Kantor Pos Menjamin Ganti Rugi Sesuai Dengan Harga Barang Pada Jenis Pengiriman Apapun Yang Hilang | 10.52   |   |   | 3   |  | 1  |  | 8.127             |  |
| 4 | Res31 | Sistem Pembayaran Yang Mudah Ditunjang Dengan Kartu Debit  | 8.34  | 3   |   |   |  |  |  | 6.5               |  |
| 5 | T8    | Kapasitas Tempat Duduk Diruang Tunggu >100   | 6.41  | 3   |   |   |  |  |  | 7.817             |  |
| 6 | T1    | Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi  | 5.43  |   | 1   |   | 3  |  |  | 5.115             |  |
| 7 | R26   | Kesesuaian Kurir Yang Mengirim Barang Terhadap Pelanggan   | 4.53  |   | 3   |   |  | 3  |  | 6.382             |  |
| 8 | T10   | Terdapat Fasilitas Teknologi Infomatika Yang Mendukung Proses Pelayanan                            | 4.38  | 1   | 1   | 3   |  | 1  |  | 7.8               |  |
|   |       |  |   | <i>Contribution</i>   | 534.72  | 417.21  | 448.49   | 83.330   | 295.90   | 168.53            |  |
|   |       |  |   | <i>Normal Contribution</i>  | 0.261   | 0.204   | 0.219  | 0.041  | 0.144  | 0.131             |  |
|   |       |  |   | <i>Ranking</i>  | 1   | 3   | 2  | 6  | 4  | 5                 |  |

